L'ESSENTIEL DE L'ACTIVITÉ 2013

la cité des Métiers de Marseille et de Provence Alpes Côte d'Azur

bilan.citedesmetiers.fr

4, rue des Consuls - 13 002 Marseille - 04 96 11 62 70
et sur votre smartphone : **citedesmetiers.mobi**

ORIENTATION
FORMATION
EMPLOI
CRÉATION

Un lieu labélisé

ORIENTATION POUR TOUS
Pôle information et orientation sur les formations et les métiers.

LABEL ÉGALITÉ

Avec le soutien de

Préfet de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Région PACA

VILLE DE MARSEILLE
www.marseille.fr

SOMMAIRE

UNE BOÎTE À OUTILS RÉGIONALE D'INFORMATION POUR CONSTRUIRE SON AVENIR PROFESSIONNEL 4

1 Site - 8 Centres Associés, un maillage territorial en évolution 5

Dynamique territoriale & actions avec les Centres Associés 6

Une offre évènementielle partenariale riche et diversifiée 10

Un centre de ressources documentaires et dématérialisées 15

UN ORGANISME RÉGIONAL « LEVIER » DES POLITIQUES PUBLIQUES ET DES INITIATIVES TERRITORIALES 16

Informer pour sécuriser l'emploi 16

Des expertises reconnues 16

Un espace de promotion des filières porteuses 18

La promotion de la mixité professionnelle 21

DES VALEURS AU COEUR DE L'ORGANISATION ET DU FONCTIONNEMENT 24

Un ADN : la labélisation et la démarche qualité 24

Une volonté : la satisfaction des publics 25

Un credo : le partenariat 26

ÉDITO

1993-2013 : imaginé au sein de la Cité des Sciences et de l'Industrie de Paris il y a déjà 20 ans, le concept Cité des Métiers est plus que jamais d'actualité dans ses fondamentaux.

Fin 2013, le Réseau international compte 40 Cités des Métiers réparties dans près de 10 pays et représentant 5 langues différentes.

Toutes identiques : chaque Cité des Métiers est un outil de convergence voulu, bâti, animé par les acteurs de son territoire, pour contribuer à la convergence et à la cohérence de leurs actions, au service de tous les publics.

Toutes différentes : chaque Cité des Métiers s'adapte en permanence aux réalités de son terrain, qu'elle mesure chaque jour grâce aux partenaires, mais aussi à la multiplicité des publics qui la fréquentent.

2005-2013 : notre Cité des Métiers, celle de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur, vient de vivre la 9e année d'ouverture de son site marseillais.

Fin 2013, notre réseau régional compte 8 Centres Associés en PACA, autant de lieux directement implantés sur leurs territoires, au plus près des habitants, pour contribuer à la sécurisation de leurs parcours professionnels.

Notre Cité des Métiers, celle de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur, est identique à celles de Rome, Barcelone, Paris ou encore Porto : elle permet à tout individu, quels que soient son âge, son niveau de qualification, son statut, d'accéder à toutes les ressources disponibles afin d'être acteur lui-même de son avenir professionnel.

Notre Cité des Métiers, celle de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur, est différente des autres car notre région a ses spécificités, car de Briançon à Nice, de Port-Saint-Louis-du-Rhône à Bollène, en passant par Hyères et Allos, le tissu économique, le marché de l'emploi, les aspirations des habitants nécessitent des focus adaptés.

Riche de la force de son appartenance au Réseau International des Cité des Métiers, de son maillage territorial et des synergies partenariales tissées depuis sa naissance, la Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur est prête à relever les défis à venir dans l'enrichissement permanent de son offre de services aux publics.

Jacques SANFILIPPO
Président
Jocelyn MEIRE
Directeur

UNE BOÎTE À OUTILS D'INFORMATION POUR CONSTRUIRE SON AVENIR PROFESSIONNEL

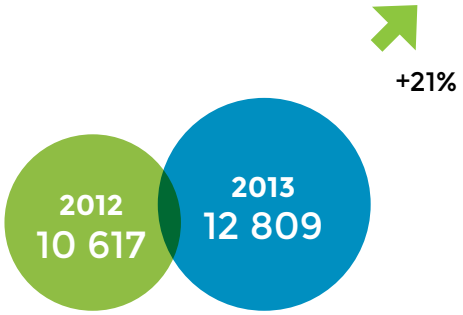
Espace de conseils et de ressources au service de tous les publics en recherche de repères, d'orientation et d'information sur les métiers et la vie professionnelle, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA aide ses usagers à devenir acteurs de leur vie professionnelle.

Son organisation en **4 pôles** (**S'orienter - Se reconvertir**, **Choisir sa formation**, **Trouver son emploi** & **Créer son activité**), alimentés par ses partenaires (*cf. page 27*) s'appuie sur une stratégie de maillage territorial forte, avec 8 Centres Associés en région.

Cette volonté de proposer des services au plus près de tous les habitants permet de relayer en PACA l'offre quotidienne de service (accueil personnalisé, documentation et PC en libre accès) et de démultiplier les événements métiers au niveau régional, notamment à l'occasion des **5 Semaines Métiers en PACA**.

Outre nos 8 Centres Associés, d'autres partenaires organisent des résonances de nos évènements en Région.

FRÉQUENTATION GLOBALE SUR LA RÉGION
92 098



FRÉQUENTATION GLOBALE DES ÉVÈNEMENTS «UNE JOURNÉE / UN THÈME »
SUR LES 9 SITES EN RÉGION

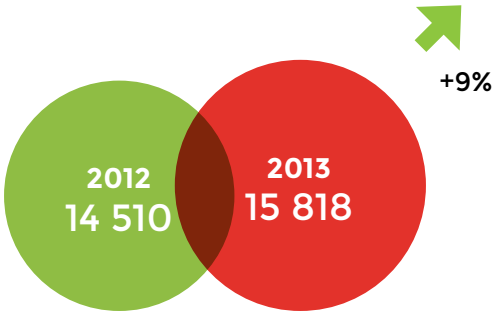
En 2013, la fréquentation globale des 9 sites en région s'élève à **92 098 personnes**, avec notamment une hausse importante de la fréquentation sur les évènements **« Une Journée / Un Thème » (+21%)**.

Cette tendance marque le dynamisme de nos relais et partenaires locaux autour de ces journées, dont le nombre de résonances sur le terrain augmente chaque année.

5 secteurs ont été représentés en 2013 (Industries, Hôtellerie-Restauration-Tourisme, Services à la Personne, Propreté & Services Associés et Transports & Logistique) au cours des 5 « **Semaine Métiers en PACA** ».

De 2010 à 2012, la Cité a co-organisé avec ses partenaires une Semaine Métiers en PACA du Développement Durable ; ce thème, devenu incontournable dans tous les secteurs, a été incorporé à chacun des autres évènements.

À titre de comparaison sur les 5 semaines communes à 2012 et 2013, nous arrivons à une **augmentation de 9%** de la fréquentation globale.



FRÉQUENTATION GLOBALE DES « SEMAINES MÉTIERS EN PACA »
HORS SEMAINE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2012

1 SITE, 8 CENTRES ASSOCIÉS...

...Un maillage territorial en évolution

La fréquentation régionale de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA concernant **l'offre quotidienne de services** a augmenté de **2%** en 2013. 63 471 personnes se sont rendues dans l'un des 9 lieux d'implantation. Elles ont ainsi pu, **gratuitement** et de façon **anonyme**, consulter les **PC** et la **documentation Métiers** en libre accès, ou assister à un **Atelier** ou à une **Info Métiers**. Elles ont également été systématiquement accueillies de façon individuelle ; leur problématique a été entendue, et une réponse a été recherchée.

Cette hausse de la fréquentation globale s'appuie notamment sur un fort **dynamisme régional** (fréquentation en **hausse de 12%** sur les 8 centres associés).

Concernant le site marseillais, la fréquentation hors événementiel est stable par rapport à 2013 avec 42 868 visiteurs. La moyenne du nombre de jours d'ouverture par mois est à la hausse, passant de 22,4 en 2012 à **24** en 2013. À signaler l'augmentation du nombre d'Infos Métiers organisées en partenariat avec les 21 Fédérations professionnelles partenaires (140 en 2013 soit **+ 4 %**).

L'**Accueil de premier niveau** réalisé par l'équipe dédiée et par le service Documentation a permis d'orienter près de **1 200 personnes** lors d'entretiens individuels courts portant sur des besoins simples (information sur les dispositifs, explications sur les ressources documentaires, etc.)

Avec **5 095 Entretiens de Conseil**, réalisés par les professionnel-le-s mis-es à disposition par les Partenaires (*cf. page 27*), ce sont autant de personnes qui ont pu bénéficier d'un échange constructif leur permettant d'avancer dans leur réflexion et de faire leur choix professionnel.

En 2013, **167 Ateliers & Infos Collectives** ont réuni 1 608 participant-e-s, sur des thématiques comme la recherche d'emploi, l'évolution personnelle, des infos pratiques (réussir son changement professionnel animé en partenariat avec le Fongecif par exemple) ou des informations ciblées pour les jeunes. **140 Infos Métiers** ont également été organisées en partenariat avec les 20 Fédérations Professionnelles partenaires et ont accueilli 1 015 participant-e-s.

À noter qu'en dehors de l'Accueil, du Conseil, de la Documentation accessibles physiquement dans les 9 lieux d'accueil, les ressources de la Cité sont également disponibles via le **web** et les **réseaux sociaux** : le site www.citedesmetiers.fr ; la newsletter hebdomadaire annonçant les ateliers et infos métiers à venir et les évènements en région ; les informations via Facebook et Twitter, qui ont connu un bel essor en 2013. *(cf page 15).*

FRÉQUENTATION :
63 471
62 283 EN 2012

FRÉQUENTATION MARSEILLE : 42 868
43 960 EN 2012

FRÉQUENTATION CENTRES ASSOCIÉS : 20 603
18 323 EN 2012

ENTRETIENS CONSEIL :
5 095

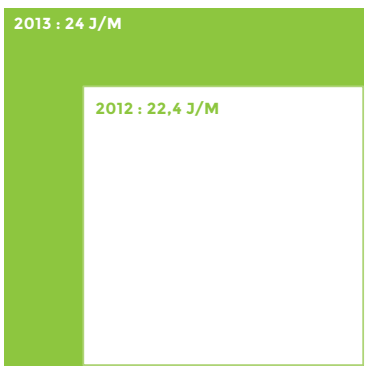
INFOS MÉTIERS - ATELIERS INFOS COLLECTIVES :
2 623

ACCUEIL DE PREMIER NIVEAU :
1 189

VISITES DE GROUPE :
1 165

FRÉQUENTATION HORS ÉVÈNEMENTIEL :
STABILITÉ
BAISSE

MOYENNE DU NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE PAR MOIS SUR MARSEILLE:



DYNAMIQUE TERRITORIALE & ACTIONS AVEC LES CENTRES ASSOCIES

LES CENTRES ASSOCIÉS

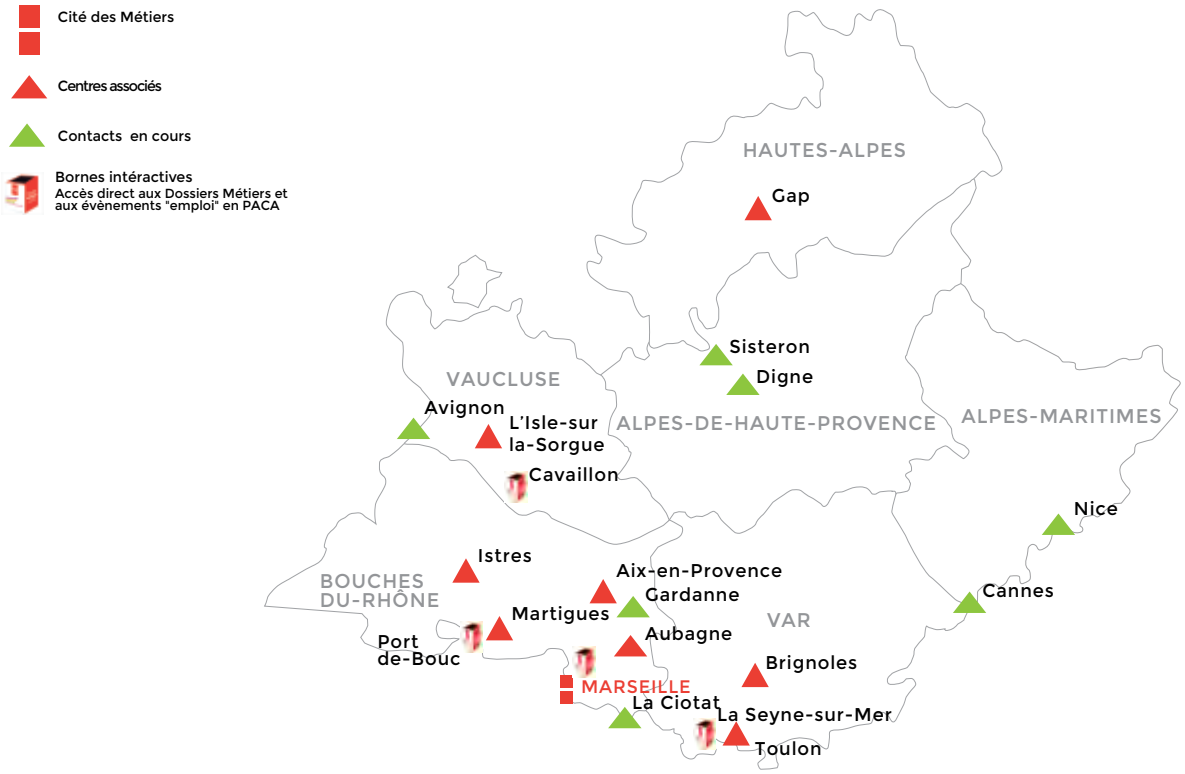
Au quotidien, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA est en contact avec chacun de ses Centres Associés pour animer une dynamique territoriale cohérente et efficiente :

- **Contact quotidien** afin d'apporter une réponse adaptée aux demandes des territoires,
- Des **visites régulières** sur les territoires sont effectuées tout au long de l'année,
- Un **rassemblement annuel** entre la Cité et ses Centres Associés,
- Partage de l'**Ingénierie** développée par l'équipe marseillaise de la Cité auprès des Centres Associés,
- Fédération et **coordination d'évènements « Emploi » régionaux**, par la mise en place de Comités de Pilotage (notamment lors des Semaines Métiers en PACA et Une Journée/Un Thème),
- Aide à la **mobilisation des partenaires régionaux et/ou locaux** selon le process de la Cité pour déployer une offre structurante et mutualisée,
- Aide à la construction et la mise à jour des **ressources documentaires** papier dans chacun des Centres Associés,
- **Veille documentaire** réalisée par le service Documentation de la Cité, faisant l'objet notamment d'une newsletter bimensuelle spécifique pour informer les Centres Associés des dernières actualités documentaires.

VILLE	STRUCTURE PORTEUSE & TERRITOIRE	TOTAL STATS 2012	STATS LIEUX 2013	STATS EVTS 2013	TOTAL STATS 2013
AIX-EN-PROVENCE	Communauté du Pays d'Aix	4 664	3 848	1 319	5 162
AUBAGNE	Communauté d'Agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Étoile	517	834	212	1 046
BRIGNOLES	MDEF de la Provence Verte et du Haut Var	1 095	418	438	856
FRÉJUS	MDE Est Var	847			
GAP	CCIT des Hautes Alpes	547	122	963	1 058
ISLE-SUR-LA-SORGUE	MDE Sud Vaucluse	5 440	3 736	1 153	4 889
ISTRES	MDE Ouest Provence	8 125	6 405	1 334	7 739
MARTIGUES	MDEF du Pays de Martigues	3 446	3 534	141	3 675
TOULON	MDE Toulon Provence Méditerrannée	4673	1 711	3 918	5 629
TOTAUX		29 354	20 603	9 478	**30 081**

Quelques explications :

- **Hausse à Aix** : déploiement partenarial suite à la réouverture du Centre Associé cours Sextius depuis octobre 2011,
- **Fréjus** : arrêt de la convention de partenariat avec le Centre Associé Cité des Métiers sur le territoire Est Var en fin 2012,
- Montée en charge en 2013 **sur Aubagne** en vue de l'ouverture officielle de la Boussole en Septembre 2013,
- **Hausse à Gap** : maillage partenarial et déploiement des actions évènementielles en 2013,
- **Hausse à Toulon** : forte mobilisation lors des Semaines Métiers en PACA, impactant le public touché en 2013.



NUMÉRIQUE & SERVICES DÉMATÉRIALISÉS

Dans le cadre de son dynamisme territorial, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA développe en permanence une offre dématérialisée. Cette dernière est systématiquement conçue dans un esprit de partage et de mise en réseau au niveau régional.

Plusieurs outils ont été mis en place en fonction des ressources existantes et des besoins exprimés par les territoires :

CITÉOFFICE : VÉRITABLE OUTIL DE GESTION « BACK OFFICE »

L'expertise en matière d'organisation de la Cité des Métiers et de ses Centres Associés a permis la création de CitéOffice, **outil professionnel, personnalisé et multi-partenarial de gestion de l'évènementiel**.

Mis en place en 2010, il permet à chaque lieu membre du réseau CdM PACA, d'identifier, recenser et gérer l'offre évènementielle présente sur son territoire : les évènements coproduits par le Centre Associé, mais aussi les manifestations organisées par les partenaires locaux.

Ainsi, chaque Centre Associé a la possibilité d'interagir dans la base de données afin d'actualiser les infos « Emploi » liées à son territoire. Il peut également créer une session d'atelier, gérer et suivre les inscriptions en temps réel, éditer un listing des participants, saisir les questionnaires de satisfaction afin de mesurer l'efficience du produit proposé à l'usager.

La diffusion des informations contenues dans CitéOffice vers le grand public est assurée par différents canaux :

Internet : www.citedesmetiers.fr

Web Mobile : www.citedesmetiers.mobi

Flux Rss : www.citedesmetiers.fr/fluxrss.php

Bornes Interactives / NewsLetters hebdomadaires / Sites thématiques *(cf. pages 15 et 20)*

Chaque contributeur peut extraire ses données pour les diffuser via son propre réseau d'information.

UN WEBMOBILE : WWW.CITEDESMETIERS.MOBI

Pour utiliser les modes de communication actuels et s'adapter aux usages des publics, la Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur a mis en place en 2011, un site webmobile dédié aux smartphones.

Cette offre de services novatrice a pour objectif de **communiquer au plus près des publics** sur :

- Les différents évènements organisés par la Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur et l'ensemble des acteurs en région,
- Les lieux d'accueil de la Cité des Métiers et de ses Partenaires.

Un système de géolocalisation permet de privilégier l'affichage des évènements/partenaires les plus proches de l'utilisateur.

WWW.CITEDESMETIERS.FR, SITE INTERNET EN PLEINE REFONTE

Fin 2013, la Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur a finalisé une nouvelle version de son portail web pour proposer une ergonomie plus intuitive, mise en ligne en janvier 2014.

Centré sur la demande de l'usager, le nouveau site permet à l'utilisateur dès la Home Page d'avoir un premier niveau d'information sur « métiers », « emploi », « formations », « lieux » en PACA et « évènements » en région.

Dans les multiples réflexions qui ont conduit ce projet, le besoin régional de nos Centres Associés a été particulièrement pris en compte.

En effet chaque Centre Associé bénéficie désormais de son URL dédiée :

AIX EN PROVENCE : http://cpa.citedesmetiers.fr
AUBAGNE : http://agglo-paysdaubagne.citedesmetiers.fr
BRIGNOLES : http://provenceverte.citedesmetiers.fr
GAP : http://hautesalpes.citedesmetiers.fr
ISLE SUR LA SORGUE : http://sudvaucluse.citedesmetiers.fr
ISTRES : http://ouestprovence.citedesmetiers.fr
MARTIGUES : http://paysdemartigues.citedesmetiers.fr
TOULON : http://tpm.citedesmetiers.fr

Les évènements saisis par le Centre Associé dans CITÉOFFICE sont ainsi plus visibles et lisibles. De fait, chaque lieu en PACA renforce son lien partenarial, en faisant la promotion des évènements et des actualités sur son propre bassin d'emploi.

LE DÉVELOPPEMENT

Régulièrement, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA est sollicitée par différents partenaires qu'elle informe et renseigne sur son maillage territorial. Selon les demandes, elle étudie et accompagne les projets de mise en place de nouveaux Centres Associés avec les acteurs locaux potentiels.

En 2013, de nombreuses structures se sont ainsi rapprochées de la Cité pour obtenir des informations relatives à la mise en place d'un projet local.

Dans le cadre de sa démarche Qualité, la Cité des Métiers a mis en place un process permettant de répondre avec réactivité et de façon précise aux nombreuses sollicitations, par exemple :

- Création d'un **modèle de convention de partenariat** définissant les engagements réciproques,
- **Fiche Produit** décrivant les incontournables dans la « **Création d'un Centre Associé Cité des Métiers** »,
- Comment la Cité peut venir en aide au territoire pour convaincre les décideurs du projet ?
- Comment penser à **optimiser l'espace** pressenti pour accueillir le Centre Associé (Transfert d'ingénierie : ergonomie, look, mobilier, les incontournables, vitrine,...) ?
- Aide à la **recherche de financement**,...

Structures avec lesquelles nous avons travaillé en 2013 pour co-contruire de nouveaux lieux d'accueil « Centre Associé Cité des Métiers » :

VILLE	STRUCTURE	ÉTAT
AVIGNON	PLIE (Sagacité)	En cours
CANNES	PLIE Bassin Cannois	Prévu primptemps 2014
CHÂTEAUNEUF & CÔTE BLEUE	Défi pour l'Emploi	En cours
BRIANÇON, CASTELLANE, ETC.	Réseau ADRETS & RSP	En cours
GARDANNE	Projet PERFORM	Abandonné
LA CIOTAT	PLIE MPM Est	En cours

Au regard des sollicitations en 2013, de nouvelles réflexions voient le jour.

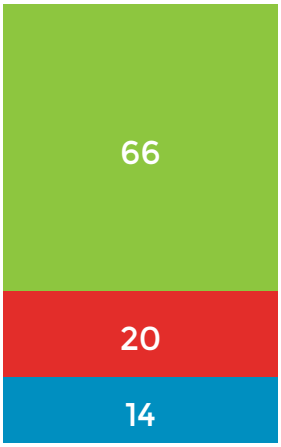
Un projet de nouveau concept **« Point Relais Cité des Métiers »** pourrait naître prochainement afin de répondre favorablement aux attentes pour mailler au mieux notre territoire régional, notamment dans les zones rurales (*cf. page 15*).

Gap

Toulon - La Garde

Aix-en-Provence

UNE OFFRE ÉVÈNEMENTIELLE PARTENARIALE RICHE ET DIVERSIFIÉE



Le dynamisme autour de la programmation événementielle régionale reste fort, en termes de nombre de manifestations organisées comme de mobilisation de nouveaux partenaires régionaux. Le nombre d'événements Une Journée / Un Thème a ainsi fortement progressé, passant de 28 à 41, soit + 46%.

Le poids dans la fréquentation globale des Semaines Métiers en PACA reste lui aussi élevé : malgré la suppression de la semaine « Développement durable », thématique intégrée sur l'ensemble de nos manifestations, ces événements à échelle régionale représentent 20% de la fréquentation annuelle globale.

POURCENTAGE DE LA FRÉQUENTATION ANNUELLE GLOBALE

ACCUEIL, CONSEIL, ATELIERS, DOC...
SEMAINES
JOURNÉES

Découvrir les métiers, s'informer sur l'offre de formation en région, rencontrer des DRH, se mettre dans la peau d'un-e salarié-e le temps d'un forum, trouver les clés pour créer ou reprendre une entreprise, échanger des idées... C'est ce que proposent Pôle emploi PACA, la (les) Fédération(s) Professionnelle(s) du secteur et la Cité des Métiers de Marseille et de PACA lors de ces manifestations.

UNE JOURNÉE / UN THÈME C'EST

Un temps de découverte métiers
Une présentation de l'offre de formation
Une opération de recrutement
Un volet création ou reprise d'entreprise
Des activités complémentaires

QUELQUES THÈMES PHARES DE LA PROGRAMMATION

- **Forum 45+ :** pour cette 7e édition, nous avons accueilli plus de **2 000 personnes** au cours de deux journées information & recrutement. *cf page 17 pour le détail de la manifestation.*

- **Journée Jeunes :** cette journée a réuni plus de **650 visiteurs** autour de deux thèmes principaux : orientation et recrutement. *cf page 17 pour plus d'information sur cette journée.*

- **Aéronautique :** étant donné les perspectives de développement et d'embauche dans ce secteur en plein essor, il a été décidé en 2013 avec Pôle emploi, Pôle Pégase, Synergie Aéro et Eurocopter de reprogrammer 2 journées autour des métiers de l'aéronautique, l'une dédiée aux métiers industriels et l'autre aux métiers tertiaires. Compte tenu du succès de ces 2 jours qui ont réuni **1 766 visiteurs**, un nouvel événement est prévu en 2014.

- **Banque & Assurance :** la fréquentation sur cette journée est en **hausse de 15%**, ce qui s'explique notamment par le partenariat mis en place avec la Mission Locale de Marseille pour l'organisation de Job Dating Jeunes.

- **Santé & Action Sociale :** pour la première fois en 2013, les filières Santé et Action Sociale ont été réunies lors de cette journée, ce qui a permis de largement augmenter la fréquentation : **1 600 visiteurs**, soit une fréquentation multipliée par 3 par rapport à 2012.

- **Relation Client :** ce secteur dynamique, à forte croissance, propose un large panel de métiers. Mandaté par la Maison de l'Emploi de Marseille et co-organisé en partenariat avec Pôle emploi, la Mission Locale de Marseille, la Fédération C3 PACA et AGEFOS PME PACA, cet événement a attiré **839 visiteurs**, ce qui en fait l'un des temps forts des événements « Une Journée / Un Thème ».

À signaler en 2013, la forte augmentation des résonances en collaboration avec nos Centres Associés autour d'événements « **Une Journée / Un Thème** » jusque-là uniquement programmées sur le site marseillais.

Une dizaine de nouvelles opérations a ainsi été programmée sur le territoire : Banque & Assurance (Gap) ; Commerce Express (Aix-en-Provence) ; Métiers de la montagne (Gap) ; Santé & Action sociale (Aix-en-Provence Toulon – Martigues) ; Commercial (Gap – Isle-sur-la-Sorgue) ; Forum emploi 45+ (Châteauneuf les Martigues).

Parmi les nouveautés en région, à noter également la première édition du **Forum Entreprendre en Pays d'Aix**, porté par la Cité des Métiers de Marseille et de PACA au nom de son Centre Associé du Pays d'Aix, en partenariat avec Pôle emploi et avec le soutien de la Communauté du Pays d'Aix. Cette opération consacrée à la création d'activité a permis de réunir une trentaine de structures partenaires qui ont renseigné et informé le public, dans des domaines aussi divers que l'implantation en Pays d'Aix, en passant par la maîtrise de la réglementation et de l'accompagnement mais aussi par les financements nécessaires.

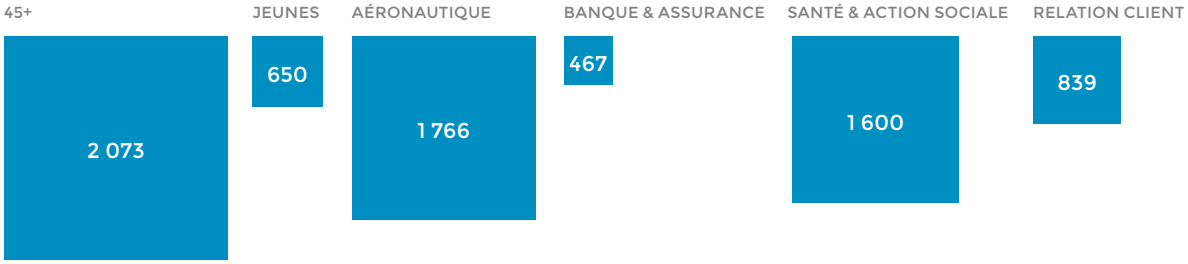
Au total, ce sont plus de **450 personnes** qui ont participé aux différents temps forts proposés tout au long de la journée, pour rencontrer les professionnels sur les différents stands avec plus de 200 entretiens personnalisés autour des thématiques proposées.

L'opération, compte tenu de son succès, devrait être reconduite.

Un **bilan** quantitatif et qualitatif est réalisé pour chaque évènement, consultable depuis www.bilan.citedesmetiers.fr.

Autant d'initiatives – amenées à se développer - qui attestent du rayonnement, des synergies partenariales locales et de la force du maillage territorial de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA.

FRÉQUENTATON DES ÉVÈNEMENTS « UNE JOURNÉE / UN THÈME »



SEMAINES MÉTIERS EN PACA

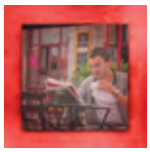
Dans le cadre du Contrat de Projet État-Région 2007-2013, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA, reconnue comme un Centre Ressources Régional, a reçu pour mission de valoriser « l'attractivité des métiers, l'orientation vers les métiers porteurs d'emplois ». L'objectif est de communiquer sur des filières régionales stratégiques, sur les formations qui y mènent et de promouvoir de façon transversale la mixité des métiers.

INDUSTRIES
du 18 au 22 mars

Les Industries doivent faire face à de nombreux départs en retraite prévus pour les 10 ans à venir. Elles proposent de nombreux postes, dans des métiers en évolution et s'ouvrant davantage aux femmes. D'ici 2015, plus d'**un million de postes** seront créés dans ce secteur (mécanique, travail des métaux, maintenance). Ces emplois regrouperont par ailleurs 150 000 postes d'ingénieurs, de cadres de fabrication, de cadres d'étude et de recherche.

D'où une fréquentation à la hausse de **+ 30 %** liée à une programmation de plus de **65 évènements** organisés à Marseille et en région.

	2012	2013
FRÉQUENTATION		
Marseille	**404**	**528**
Résonances	**1 610**	**2 152**
Total région	**2 014**	**2 680**
NB DE PARTENAIRES	**35**	**43**
NB D'ÉVÈNEMENTS	**45**	**65**



HÔTELLERIE-RESTAURATION-TOURISME
du 8 au 12 avril

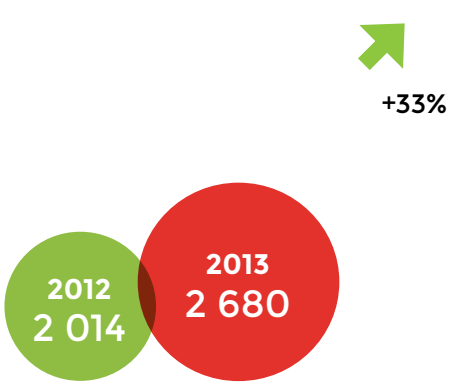
Le secteur de l'Hôtellerie, de la Restauration et du Tourisme est l'un des plus importants de la région PACA.

Il représente près de **150 000 emplois**.

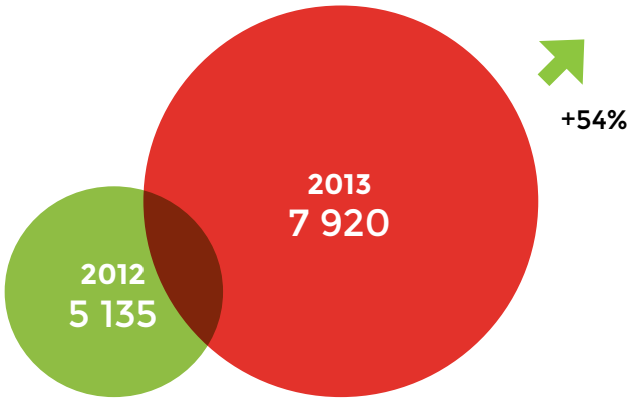
L'édition 2013, programmée en avril a rencontré un franc succès avec une augmentation globale de **54 %** de la fréquentation par rapport à 2012. Cette augmentation provient de :

- Un calendrier idéalement adapté à la saisonnalité (choix de la Semaine, positionnement des congés scolaire, etc.)
- La forte mobilisation régionale notamment sur le Centre Associé de Toulon Provence Méditerranée qui présentait plus de **600 postes** à pourvoir soit une augmentation de **500 postes** par rapport à 2012.

	2012	2013
FRÉQUENTATION		
Marseille	**1 111**	**685**
Résonances	**4 024**	**7 239**
Total région	**5 135**	**7 920**
NB DE PARTENAIRES	**41**	**29**
NB D'ÉVÈNEMENTS	**55**	**49**



INDUSTRIES



HÔTELLERIE RESTAURATION TOURISME

SERVICES À LA PERSONNE
du 13 au 17 mai

L'édition 2013, programmée au mois de mai, soit près de 7 mois plus tôt que d'habitude n'a pas permis de mobiliser autant de public que les années précédentes. En revanche, elle s'est avérée plus pertinente au regard des demandes liées à la saisonnalité du secteur pour les recruteurs.

Nous pouvons retenir :

- Une stabilisation du nombre de territoires impactés par cette thématique
- Une fréquentation en légère hausse à Marseille (**+ 9%**)
- Un nombre de partenaires mobilisés plus important (**+21% d'évènements en région**), notamment concernant les entreprises avec un nombre de postes à pourvoir également plus important .

	2012	2013
FRÉQUENTATION		
Marseille	616	669
Résonances	2 580	1 810
Total région	3 196	2 479
NB DE PARTENAIRES	38	42
NB D'ÉVÈNEMENTS	53	64

PROPRETÉ & SERVICES ASSOCIÉS
du 10 au 14 juin

Cette 7e édition au mois de juin a connu une baisse de la fréquentation générale en PACA liée à une saisonnalité non optimisée et à la diminution du nombre de résonances sur les territoires PACA (-3 par rapport à 2012). Nous soulignons cependant une **relative stabilisation** de la fréquentation à Marseille (**-8%** par rapport à l'an dernier) et du nombre d'évènements organisés (**-9%** par rapport à 2012).

Parmi les points positifs, le recrutement à Marseille a été plus ciblé ce qui s'est traduit par une satisfaction en hausse des partenaires et des publics (qualité des contenus, pertinence des postes proposés, adéquation des profils des candidat-e-s).

	2012	2013
FRÉQUENTATION		
Marseille	560	514
Résonances	1 181	427
Total région	1 741	941
NB DE PARTENAIRES	36	27
NB D'ÉVÈNEMENTS	45	41

TRANSPORTS & LOGISTIQUE
du 14 au 18 octobre

Pour cette 7e édition nous constatons une baisse de la fréquentation globale de près de **30 %** qui s'explique en grande majorité par une faible offre de postes sur ce secteur en 2013.

Mais nous pouvons retenir une stabilisation du nombre de partenaires mobilisés (**+ de 30, soit 10 de plus sur 2013**) et une augmentation du nombre d'évènements organisés (**+10, soit + 45%**).

	2012	2013
FRÉQUENTATION		
Marseille	655	439
Résonances	1 769	1 359
Total région	2 424	1 798
NB DE PARTENAIRES	33	28
NB D'ÉVÈNEMENTS	21	32

ZOOM SUR LES TEMPS FORTS DES SEMAINES

Découverte Métiers & Formations

Cela regroupe les Conférences Métiers, Ateliers et Forums d'Information avec des professionnels du secteur. Ce sont près de **2800** personnes qui ont profité de ces différents temps en 2013.

Les partenaires sont de plus en plus nombreux à faire profiter leurs publics, dans toute la région, de ces temps privilégiés de découverte, d'information, d'échanges et de rencontres.

Recrutement

Les temps de recrutement sont de réelles opportunités pour les publics de rencontrer en direct des entreprises et de passer un premier entretien d'embauche sous forme de job dating.

En 2013, ce sont plus de **11 230** personnes qui ont pu rencontrer un recruteur, soit une **hausse de 15 %** par rapport à l'année précédente.

À noter que le secteur **Hôtellerie-Restauration-Tourisme** avec ses 7026 visiteurs représente plus de **60 %** du flux.

Création d'activité

En 2013, **250** personnes ont assisté à ces temps d'échanges animés par plus de **35** structures spécialisées dans la reprise ou la création d'activité dans le secteur concerné.

Parmi les 5 secteurs d'activité, les secteurs de **l'Hôtellerie-Restauration-Tourisme** et des **Services à la Personne** semblent être ceux qui apportent le plus d'opportunité dans la création d'activité avec **186** personnes reçues en 2013 soit **75%** du total.

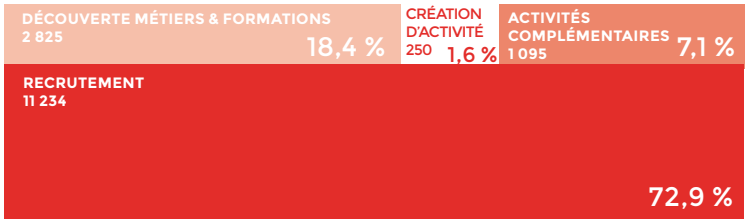
Activités complémentaires

Que ce soient des visites d'entreprises, des informations collectives à destination du public ou des professionnels des branches, des expositions ou défilés de mode, les activités complémentaires sont des temps forts qui ajoutent une note innovante aux Semaines Métiers en PACA.

En 2013, elles ont attiré près de **1100** personnes.

À noter : les secteurs **Hôtellerie-Restauration-Tourisme** et **Industries** rassemblent la moitié des flux avec notamment un nombre important de visites en entreprises (**près de 640 personnes**).

RÉPARTITION DE LA FRÉQUENTATION LORS DES TEMPS FORTS



Les Semaines Métiers en PACA sont co-organisées avec les équipes régionales et locales de Pôle emploi, dans le cadre d'un partenariat solide et pérenne. Les Fédérations (ou assimilées) des secteurs d'activité concernés sont également systématiquement associées à cette organisation.

Industries

Hôtellerie Restauration & Tourisme

Propreté & Services Associés

Services à la Personne

Transports & Logistique

UN CENTRE DE RESSOURCES...

...Documentaires et dématérialisées

UNE DOCUMENTATION PAPIER ET NUMÉRIQUE RICHE ET ACTUALISÉE

Sur l'ensemble des 9 sites de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA, une **documentation sur les filières**, les **métiers**, les **formations** et les **données relatives au tissu économique régional** sont mises à disposition du public. Dans le site marseillais, ce sont ainsi près de **540 Dossiers métiers** qui sont consultables sur place ou via le site www.citedesmetiers.fr. En 2013, ces dossiers ont été alimentés par près de **1 100 vidéos** sur les métiers disponibles sur le web, réalisées notamment par le CIDJ, l'ONISEP, l'AFPA et Pôle emploi.

Des **dossiers thématiques** sont également créés sur des thématiques variées : Travail & Handicap ; Mobilité internationale ; Création ; Trouver son emploi ; VAE, etc.

Ces outils sont mis à disposition de nos 8 Centres Associés. Tous les 2 mois, ils sont informés via un Point Doc, newsletter du service documentation, des nouveautés concernant le site www.citedesmetiers.fr et l'espace doc. En 2013, le service documentation marseillais a notamment accompagné :

- Le **nouveau Centre Associé du Pays d'Aubagne et de l'Étoile** dans la constitution de son fond documentaire, via la préparation de **177 dossiers métiers** et **137 fiches** APCE.
- Le **Centre Associé de Toulon Provence Méditerranée**, via la préparation de fiches MMT (Mon Marché du Travail, Pôle Emploi) pour **396 dossiers métiers**.

Par ailleurs, à l'occasion des salons, forums ou de certains ateliers, sont régulièrement produits des **livrets thématiques** : livret Jeunes ; livrets Cité d'Elles sur la création d'entreprise au féminin, etc.

À signaler également : en 2013, une réflexion a été entamée en partenariat avec les ADRETS autour d'un accompagnement par la Cité des Métiers de Marseille et de PACA à la mise en place de points relais d'info dans des zones rurales, montagnardes et disposant plus généralement de peu de structures locales d'information sur les thématiques orientation, formation, emploi, création d'activité. Une collaboration devrait se mettre en place dès 2014 (*cf. page 9*).

DOCUMENTATION SUR MARSEILLE

UNE DOCUMENTATION VIA WWW.CITEDESMETIERS.FR ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

www.citedesmetiers.fr

Le nombre de visiteurs du site reste stable (**près de 250 000 personnes)** , avec une hausse de la durée de fréquentation moyenne (**environ 7 mn 10 sec**), soit un temps de connexion relativement long, signe de l'intérêt des internautes pour l'information mise en ligne.

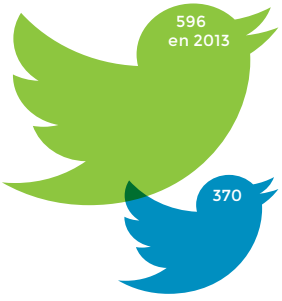
Tout au long de 2013, un travail de refonte du site a été entrepris par le service Informatique.
www.citedesmetiers.fr se décline en un site grand public et un site institutionnel.
Il sera mis en ligne en janvier 2014.

Réseaux Sociaux

En 2013, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA a fortement développé sa présence sur les réseaux sociaux. Son nombre de fans sur Facebook a **augmenté de 162%** et son nombre d'abonnés sur Twitter de **61%**. Cette tendance illustre une stratégie de communication de plus en plus axée sur ces nouveaux outils, permettant de toucher tous les publics de la région, notamment les jeunes.

NOMBRE DE FANS

NOMBRES D'ABONNÉS



UN ORGANISME RÉGIONAL « LEVIER » DES POLITIQUES PUBLIQUES ET DES INITIATIVES TERRITORIALES

INFORMER POUR SÉCURISER L'EMPLOI

Positionnée comme un espace d'information maillant le territoire de la Région PACA, via ses 9 sites d'implantation, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA a comme double contrainte de renseigner les publics aussi bien sur leurs aspirations et quelquefois leurs rêves que de les confronter à la réalité des données économiques conjoncturelles et structurelles du territoire.

C'est pourquoi elle s'est donnée pour mission d'être le garant de l'information la plus large possible sur les dispositifs d'accompagnement permettant de sécuriser les parcours professionnels (VAE, DIF, CIF) et de promouvoir les outils régionaux d'accompagnement.

DES EXPERTISES RECONNUES

AU CŒUR DU RÉSEAU DES CITÉS DES MÉTIERS

La Cité des Métiers de Marseille et de PACA contribue largement, au sein du Réseau national et international des Cités des métiers, à une réflexion partagée sur l'évolution et les orientations stratégiques de l'offre de Services « Cité des Métiers » : autour de ses 4 pôles (Orientation, Formation, Emploi, Création d'activité), en terme de maillage territorial ou encore en lien avec des projets transversaux.

En 2013, la **Winter School** annuelle du Réseau International des Cités des métiers s'est tenue à Marseille. Pendant 2 jours, ce sont près de 200 membres du réseau, partenaires et institutionnels locaux qui ont ainsi été associés à des ateliers et tables rondes sur le thème de l'inter-culturalité et de ses enjeux en termes d'accompagnement de nos publics. Cette manifestation a pleinement contribué au rayonnement de notre territoire, en s'inscrivant dans l'année de Capitale Européenne de la Culture.

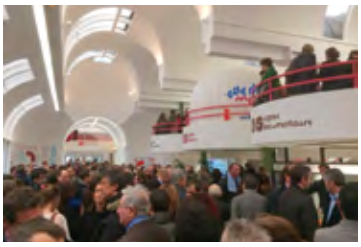
La Cité des Métiers de Marseille et de PACA joue également un rôle moteur au sein du Réseau International dans les relations et négociations avec partenaires et financeurs.

À ce titre en 2013, la Cité des Métiers de Marseille a contribué à la création et à la constitution de 2 Cités des Métiers : celle de **Montpellier** et celle du **Val de Marne**. Au-delà de l'apport méthodologique d'ingénierie de projet, elle a oeuvré sur chaque nouveau territoire à la transmission auprès des nouvelles équipes des enjeux de convergence d'acteurs & de partenaires, de mutualisation et de lisibilité d'actions auxquels doit répondre toute nouvelle Cité des Métiers.

En 2013, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA s'est vue confier la **Délégation Exécutive du Réseau international des Cité des Métiers**, signe de confiance et de reconnaissance du Réseau.

C'est également l'équipe marseillaise qui a entièrement repensé et créé le site **www.reseaucitesdesmetiers.org**, et qui l'anime.

Par ailleurs, Jocelyn MEIRE, son Directeur, a été élu Trésorier du Réseau en juin 2013.



VIA DES JOURNÉES DÉDIÉES À DES PUBLICS CIBLES

La Cité des Métiers de Marseille et de PACA apporte une attention toute particulière à des publics prioritaires sur le marché de l'emploi, comme celui des 45+ particulièrement touchés par l'inactivité ou celui des jeunes, pour lesquels l'orientation, l'accès à la formation et l'accompagnement à l'emploi restent des enjeux stratégiques.

FORUM 45+

Cette année encore, la 7e édition du forum emploi 45+ qui s'est tenue les 4 & 5 décembre dans les locaux marseillais de la Cité des Métiers a connu un beau succès : **+ de 2 000 visiteurs** autour de temps d'information et de recrutement.

Comme à chaque édition, ces 2 journées ont fédéré un nombre important de partenaires (constituant une équipe de plus de 50 personnes et en particulier Pôle emploi, Emergence(s)-Plie, Espace Cadres Marseille et Générations Solidarités pour la réception du public). Une trentaine d'entreprises étaient présentes pour proposer près de **150 postes**, dans un large panel de secteurs d'activité.

Au cours de ce Forum, Agefos PME PACA a animé pour les entreprises présentes une réunion d'**information sur les dispositifs d'aide à l'embauche** des personnes de 45 ans et +, ainsi que sur la thématique de la **mixité professionnelle**, 2 axes sur lesquels Agefos PME PACA propose des modes d'accompagnement aux entreprises.

L'animation photo Mix Pic's, de promotion de la mixité professionnelle, mise en place pendant le temps protocolaire a permis de sensibiliser 43 personnes, dont 27 professionnels de l'AIO et 16 représentants d'entreprises.

À noter également : le Forum a été relayé sur les territoires de Châteauneuf-les-Martigues et d'Istres, lors d'une demi-journée d'information et de recrutement.

JOURNÉE JEUNES

Axée autour de 2 enjeux, l'orientation et la recherche d'emploi, cette journée a rassemblé plus de **650 jeunes**, et mobilisé plus de **20 partenaires**. Grâce à un travail en amont avec plusieurs établissements scolaires de la région, des vidéos « Jeux d'rôles » ont servi de point de départ à un échange avec le public autour des thématiques suivantes : recherche de stage mode d'emploi ; garçon ou fille ce métier est fait pour moi ; les règles de bonne conduite pendant le stage. Une façon ludique et interactive de transmettre les codes de savoir-être en entreprise et de promouvoir la mixité professionnelle.

La journée s'est également articulée autour d'ateliers et d'animations : CV & lettre de motivation ; information sur le Service Civique avec UnisCité et sur l'alternance avec la Mission Locale de Marseille ; gestion du stress et intégration en entreprise.

150 jeunes ont ainsi participé aux Jeux d'Rôles et 500 ont échangé en direct avec des professionnels à l'occasion d'un temps « Questions-Réponses ». L'opération a mobilisé une vingtaine d'entreprises partenaires et 22 professeurs.

Lors de cette journée, 85 personnes ont été sensibilisées à la mixité professionnelle via l'animation photo « Mix Pic's » : 43 jeunes, 22 professionnels de l'AIO et 17 entreprises représentant 9 secteurs d'activité.

UN ESPACE DE PROMOTION DES FILIÈRES PORTEUSES

GRÂCE AUX DIFFÉRENTS PÔLES

À travers son organisation autour de **4 pôles**, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA favorise la synergie entre les professionnels de l'AIO et la mutualisation des initiatives. Que ce soit à travers la présence de conseillers mis à disposition par les structures partenaires (*cf page 27, les contributeurs*), l'organisation de réunions inter-pôles ou l'accueil des publics, elle joue ainsi son rôle de plate-forme de convergence et permet l'émergence de nouvelles façons de communiquer et d'informer les publics.

À souligner que pour chacun des pôles nous nous sommes focalisés :

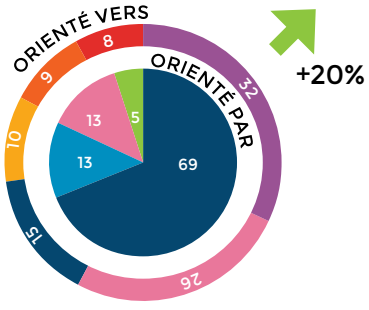
- Sur les principaux **partenaires qui ont orienté le public**.
- Sur les principaux **acteurs vers qui le public a été dirigé**.

Soucieux d'ouvrir un maximum de champs possibles à son public, la Cité travaille aussi avec plus de 20 partenaires, qui ne sont pas représentés dans les infographies ci-dessous :

SAS, CCE 13, SERPA, AFIJ, CIDJ/CRISPA, CIDF, Cité des Associations, URADEPA, SAP, Greta, CCI, DAE 13, CNAM, Les Griffonneurs, MMI, PCE, Encre Bleue, OPACIF et Numéro Unique de la Création d'Entreprise, etc.

RÉPARTITION DE L'ORIENTATION DES PUBLICS PAR/VERS LES PRINCIPAUX PARTENAIRES À LA CITÉ DES MÉTIERS PAR PÔLE

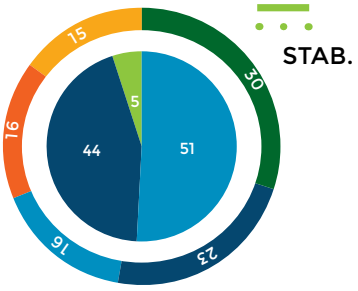
ADAM
AFPA
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
CHAMBRE DES MÉTIERS
CIO
FÉDÉRATIONS PRO.
FONGÉCIF
GRETA
MISSION LOCALE
PLIE
PÔLE EMPLOI
SERVICE D'AMORÇAGE DE PROJET
UNIVERSITÉ



PÔLE S'ORIENTER SE RECONVERTIR

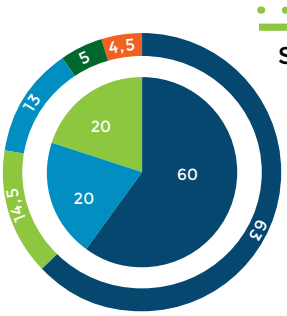
Avec **873** personnes reçues sur ce pôle, nous notons une hausse de la fréquentation de **20%**. Le public a été majoritairement orienté par **Pôle Emploi à 69%** mais aussi par la **Mission Locale de Marseille** et les **CIO** (chacun à 13%). Ces personnes âgées en moyenne de 31 ans et majoritairement de sexe féminin (56%), sont venues à la Cité des Métiers pour trouver des informations sur les métiers, les préparations aux concours ou être conseillées sur leur projet de reconversion.

A noter que suite à ces entretiens, 32% des personnes reçues ont été orientées vers des Universités et 26% vers les CIO.



PÔLE CHOISIR SA FORMATION

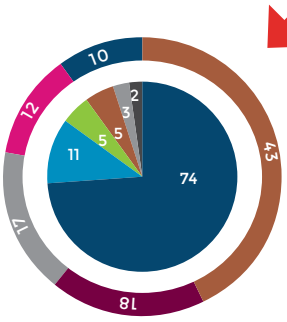
2023 personnes ont été reçues sur ce pôle en 2013, soit une **stabilité** par rapport à 2012 (-3%) , 78% du public reçu était demandeur d'emploi et âgé en moyenne de 30 ans. Les principales demandes ont concerné l'orientation et les filières accessibles selon les diplômes (BAC-BAC PRO- BTS...) et les possibilités de formation en alternance. À la suite de ces entretiens 30 % des personnes reçues ont été orientées vers les Fédérations Professionnelles.



STAB.

PÔLE TROUVER SON EMPLOI

1400 personnes ont été reçues en 2013, soit une **stabilité** par rapport à 2012 (-3%). Près de **60%** d'entre elles ont été orientées par **Pôle emploi**, ainsi que par **la Mission Locale de Marseille** et le **PLIE MPM Centre** (20% chaque). Elles ont pu trouver des outils pour une recherche d'emploi efficace et bénéficier de contacts d'entreprises.



-24%

PÔLE CRÉER SON ACTIVITÉ

799 personnes ont été reçues en 2013. Parmi elles, 58% étaient des hommes et 67% des demandeurs d'emplois. Le public a pu être renseigné sur le meilleur choix de statut, l'auto entreprenariat et les aspects liés à la réglementation. Suite à ces entretiens **43%** des personnes ont été orientées vers le **Service d'Amorçage de Projet** (SAP) et **18%** vers la **Chambre des Métiers.**

VIA UNE PROGRAMMATION ÉVÈNEMENTIELLE ADAPTÉE

Centre Ressources Régional inscrit dans le cadre des politiques contractuelles de la Région PACA et de l'État, la gouvernance de la Cité des Métiers s'est donnée pour mission d'améliorer l'attractivité de filières régionales « en tension » ou porteuses, via une programmation anticipée et collégiale.

Une programmation anticipée

Organiser **plus de 300 événements** sur une **vingtaine de territoires** nécessite une ingénierie et des pratiques rigoureuses construites au fil des années. Cela passe notamment par l'élaboration d'un planning événementiel partagé avec les co-organisateurs au moins un an avant chaque manifestation, et qui se finalise par la validation et la diffusion au 30 juin du programme de l'année N+1.

Une programmation adaptée

La Cité des Métiers a pour mission de mettre à disposition pour des publics jeunes et adultes une information de qualité et actualisée sur les métiers et leurs évolutions. L'objectif est d'améliorer l'attractivité de ces métiers et de faire connaitre les formations qui y préparent, tout en contribuant à une meilleure fluidité du marché du travail.

Une programmation collégiale

Ce sont plus de **200 partenaires** que la Cité des Métiers fédère chaque année pour produire ces événements. Comités de pilotage locaux et opérateurs de terrain, Services déconcentrés de l'État et Services des collectivités œuvrent de concert pour réaliser ces résultats.

L'un des principaux temps forts est l'organisation de **Semaines Métiers en PACA**, déclinées notamment par les 8 Centres Associés en Région. À l'occasion de ces événements, le public a la possibilité de :

- Découvrir des **métiers**, par des rencontres avec des professionnels, des visites d'entreprises, ...
- S'informer sur l'**offre de formation** régionale,
- Rencontrer des entreprises à travers des opérations de **recrutement**,
- Connaître les éléments indispensables pour **créer ou reprendre une entreprise** dans le secteur concerné.
- Bénéficier d'**activités complémentaires** comme des ateliers, des expositions, des informations collectives.

La Cité des Métiers de Marseille et de PACA se charge en outre de la mise en relation avec les Fédérations Professionnelles du ou des secteur(s) et gère toute la campagne de communication de l'évènement.

VIA DES SITES DÉDIÉS À CERTAINS SECTEURS & AUX ÉVÈNEMENTS LIÉS

Pour accompagner la communication sur ses évènements, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA a créé en 2013 **des sites thématiques** dédiés à certaines manifestations.

Véritables outils de communication, ces sites thématiques ont pour vocation de renseigner au mieux le public sur la programmation précise des évènements qui ont lieu dans les locaux de la Cité des Métiers et « hors les murs ». Visités au total par plus de **24 000 personnes** en 2013, ils ont prouvé leur utilité.

15 SITES THÉMATIQUES

SITES JOURNÉES

- Banque & Assurance
- Informatique
- Santé & Action Sociale
- Textile & Habillement
- Relation Client
- Emploi 45+

SITES SEMAINES

- Industries
- Hôtellerie Restauration & Tourisme
- Services à la Personne
- Propreté & Service Associés
- Transport & Logistique

AUTRES SITES

- 1-2-3 Parité!
- PVST
- Osez le Mix
- Travailler après 45 ans

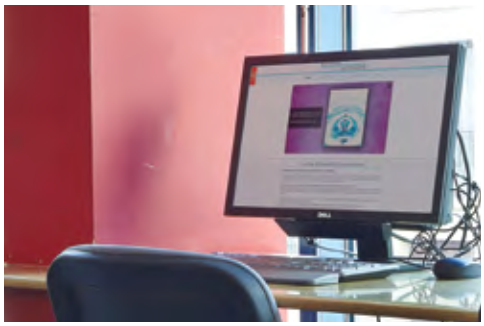
PAR UNE PRÉSENCE « HORS LES MURS »

La volonté de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA est aussi de présenter son offre « Hors ses murs » lors de forums et salons. Sur ces stands sont proposées au public des informations sur l'offre de services de la Cité des Métiers de Marseille et de PACA ainsi que des animations sur le thème de la mixité professionnelle Femme-Homme.

En 2013, ce sont plus de **1700 personnes** qui se sont rendues sur l'un des stands tenus par la Cité des Métiers.

Parmi les temps forts :

- Plus de 300 personnes lors du salon **Métiérama** de janvier sur les métiers et les formations.
- 100 visiteurs en mars sur **le Forum « Alternance CLEE »** du Lycée Professionnel Colbert.
- Près de 370 personnes en septembre sur **la manifestation « Jeunesse en mouvement »**, relative à l'éducation et à l'emploi, et destiné-e aux jeunes européen-ne-s.
- Près de 300 jeunes en décembre sur le salon **Studyrama** destiné aux étudiant-e-s.



LA PROMOTION DE LA MIXITÉ PROFESSIONNELLE

Depuis plusieurs années, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA est engagée, notamment dans le cadre de projets financés par le Fonds Social Européen, dans la promotion de la Mixité Professionnelle Femme-Homme. Ces actions se font en partenariat avec la Délégation Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité et associent des acteurs – entreprises, associations, professionnel-le-s de l'orientation et de l'emploi, établissements scolaires – à l'échelle régionale.

CITÉ D'ELLES

Ce programme de 3 ans, clôturé en 2013, avait vocation à casser les freins et les représentations des femmes dans leurs choix professionnels en matière d'Orientation, de Formation, d'Emploi et de Création d'activité. Cité d'Elles s'est décliné autour de 5 grands axes d'opérations, visant à informer et à sensibiliser les femmes pour modifier leurs représentations et ouvrir le champ des possibles.

Des ateliers spécifiques

3 ateliers spécifiques ont été mis en place (Convaincre au féminin ; CV & Lettre de motivation – Gagner du temps avec Internet), relayés par 2 livrets. Au global, ce sont près de **300 femmes** qui ont assisté à **18** séances d'ateliers, avec un taux de satisfaction de **84%**.

Des conférences

18 manifestations ont été organisées et ont permis de sensibiliser près de **800 femmes** sur des thématiques comme l'entreprenariat au féminin ou des filières métiers (Industries, Environnement, Propreté & Services Associés, Services à la Personne…), en partenariat avec des Fédérations Professionnelles. **87%** des femmes ayant assisté à ces événements se sont déclarées satisfaites.

Sensibilisation

Deux axes majeurs : L'apprentissage à la méthodologie d'animation d'un Club de femmes en recherche d'emploi & des opérations de sensibilisation à la mixité professionnelle auprès des partenaires de la Cité.

Au global, **934 personnes** ont été concernées dont des Conseiller-e-s Cité des Métiers, des professionnel-le-s de l'AIO lors de Comités de pilotage, tous les partenaires, dont les institutionnels, à l'occasion des temps officiels au sein des évènements.

Des opérations « Training Emploi Gagnant »

93% des **228 participantes** (collégiennes, lycéennes ou femmes bénéficiaires du RSA) ont été satisfaites de ces ateliers, animés en partenariat avec Emergences Plie MPM centre et le CLEE.

Ces demi-journées répondent à plusieurs objectifs : permettre une meilleure connaissance du contexte d'entretien avec un chef d'entreprise ; améliorer sa communication afin de se positionner sur un marché du travail avec plus d'aisance ; s'entrainer à un entretien de présentation de ses compétences ; préparer les jeunes et les demandeuses d'emploi de longue durée à s'insérer dans le monde du travail ; gérer les freins liés à l'emploi des femmes, sensibiliser aux techniques de recherche d'emploi, simulation d'entretien …

Des manifestations spécifiques

En partenariat avec l'AFIAM (Association Femmes d'Ici et d'Ailleurs) et l'association des Femmes Chefs d'Entreprises de Marseille, **4 manifestations** ont été organisées, dont 2 en 2013 : la 4e édition de Talents de Femmes, et la 2e édition de « Les Femmes recrutent », avec des focus sur des parcours exemplaires.

CONCOURS RÉGIONAL DES LYCÉES 1,2,3… PARITÉ !

La Cité des Métiers de Marseille et de PACA a été missionnée pour assurer la coordination et la mise en oeuvre de ce concours régional financé par la DRDFE, la DIRECCTE, le Conseil Régional PACA et le FSE. 1,2,3… Parité ! s'adresse à l'ensemble des lycées - d'enseignement général, professionnel, technologique et agricole - de PACA avec pour axe la promotion de la mixité dans les choix d'orientation professionnelle des jeunes.

Le concours a été lancé en partenariat avec un collectif de partenaires institutionnels - notamment les Rectorats des Académies d'Aix-Marseille et de Nice -, de la société civile, et des entreprises de la Région PACA. Son objectif : valoriser les actions innovantes initiées dans les Lycées du territoire régional pour sensibiliser les Lycéen-ne-s à la parité professionnelle.

Au global, cette première édition a permis de décerner 7 prix : 1 Prix régional ; 4 Prix départementaux (05 ; 13 ; 83 ; 84) ; 1 Prix Coup de Coeur ; 1 Prix Coup de Pouce.

La Cité des Métiers de Marseille et de PACA, avec le concours financier du Fonds Social Européen, a été missionnée pour **piloter les aspects communication & logistique** :

- Définition avec les membres du Comité de pilotage des orientations et des modalités du concours ;
- Création des supports (règlement, dossier de candidature, grille de notation, emailings de lancement) ;
- Suivi des inscriptions et organisation des relances auprès des lycées, en partenariat avec l'association EGEE ;
- Organisation du Jury, regroupant des représentants des Rectorats de Marseille-Aix et de Nice, du Conseil Régional PACA, de l'Onisep, des Ministères concernés et d'entreprises ;
- Mise en place des Cérémonies de remise des Prix.

Les remises de prix ont été organisées en 2 temps :

- Le 10 octobre, lors de la **cérémonie en Préfecture de Région**, réunissant une centaine de personnes (partenaires, jury, lycées primés, etc) ;
- Du 14 au 18 octobre, dans les **lycées lauréats par département**, avec pour objectif de créer l'événement dans le lycée en sensibilisant directement les élèves : animation photo, quizz mixité, distribution de badges et de tatoos, etc.

La Cité des Métiers de Marseille & de PACA a coordonné l'ensemble de ces cérémonies – 3 personnes à minima ont été mobilisées sur chacune des cérémonies dans les lycées, à Marseille, Toulon, Briançon et Carpentras.

Ces manifestations ont réuni 310 personnes (100 en Préfecture ; 50 à Marseille ; 40 à Toulon ; 70 à Briançon ; 50 à Carpentras), sans compter les lycéen-ne-s présent-e-s.

La Cité des Métiers de Marseille et de PACA a également créé l'ensemble des outils de promotion du concours :

- **Un site dédié** à l'opération, **www.1-2-3-parite.fr** permettant notamment de télécharger les supports liés au concours (règlement, dossier de candidature, affiche, flyer…) ;
- **Des goodies** : badges et tatoos « I love Mixité » ;
- Habillage des lycées lauréats lors des cérémonies sous l'angle « Mon lycée est lauréat ! », via des **bâches**, **roll-up**, affiches ;
- **Mix'Pics**, une animation photo autour de métiers dis genrés ;
- Un **Quizz Mixité** via une application Ipad développée spécifiquement pour la promotion des différentes actions engagées par la Cité sur la mixité professionnelle ;
- 3 **clips-interviews** de jeunes filles engagées dans des formations scientifiques et une vidéo des Cérémonies.

OSEZ LE MIX

Tout au long de 2013, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA a travaillé en lien avec la Délégation Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité à la préfiguration d'Osez le Mix, programme multi-partenarial initié en PACA pour promouvoir la mixité professionnelle Femme/Homme.

Ce projet, dont la Cité des Métiers a en charge l'animation et la coordination, est co-financé par la Préfecture de la Région PACA, la Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), le Conseil Régional PACA et le Fonds Social Européen.

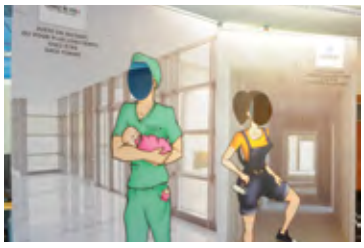
Il a vocation à mobiliser l'ensemble des acteurs - publics, associatifs, économiques ou éducatifs - engagés en Provence-Alpes-Côte d'Azur pour la promotion de la mixité professionnelle.

Son premier objectif : participer au changement de regard de chacun-e sur les métiers, faire évoluer les mentalités et s'adapter aux nouveaux enjeux de l'emploi, en permettant d'attirer et de recruter de nouveaux profils sur des métiers jusque-là réputés masculins ou inversement.

Osez le Mix participe au changement des représentations de chacun-e sur les métiers et à celui des conditions pour y accéder (choix d'orientation, formation, emploi) et il contribue à la mise en oeuvre de l'égalité professionnelle. Il s'adresse :

- **Aux entreprises**, pour leur permettre de s'informer, de capitaliser les bonnes pratiques, de considérer la mixité comme un levier de performance,
- **Aux professionnels de l'emploi**, **de l'orientation** et **de la création d'entreprise**, pour les aider à changer les représentations sur les métiers et les conditions pour y accéder,
- **À chacune et à chacun**, jeune fille ou jeune garçon, Femme ou Homme, car nous avons tous un intérêt à ce que la mixité se développe.

Le programme **Osez le Mix** s'incarnera notamment dans la création d'un portail web, www.osezlemix.fr, lancé officiellement début 2014, recensant en PACA l'ensemble des initiatives, actions et acteurs engagés sur la thématique de la mixité professionnelle.



551 PERSONNES SENSIBILISÉES VIA MIX'PICS

MIX'PICS

Cette animation photo est systématiquement reprise à l'occasion de salons, forums ou événements métiers.

Elle s'appuie sur la création de kakemonos illustrant par des **silhouettes Femme/Homme** représentant des métiers **dit genrés**. Ces silhouettes offrent la possibilité au public de se faire prendre en photo et d'oser – le temps d'une photo ou peut-être pour plus longtemps - être une femme peintre en bâtiment ou un homme sage-femme.

Une **application Ipad a été spécialement développée** autour de cette animation : elle permet la prise de photo et l'envoi automatisé et individualisé à chacune des personnes prises en photo d'un email avec la photo sur fond charté Osez le Mix ainsi qu'un texte de sensibilisation à la mixité professionnelle.

Cette animation sera étendue en 2014 avec la création de nouvelles silhouettes métiers : femme dans le transport de marchandise ; homme dans les métiers de la propreté, etc.

DES VALEURS AU COEUR DE L'ORGANISATION ET DU FONCTIONNEMENT

UN ADN : LA LABÉLISATION & LA DEMARCHE QUALITÉ

DÈS L'ORIGINE, AVEC LE LABEL CITÉ DES MÉTIERS

Né en 1993, le concept de Cité des Métiers émane de celui de la Cité des Sciences et de l'Industrie, avec pour vocation de rendre accessible à tout-e l'information sur l'évolution des professions, des métiers, de la vie professionnelle.

Organisée autour de pôles, chaque Cité accueille le public de façon anonyme et gratuite, avec des espaces de conseil, de documentation et de cyber-info.

Le Label Cité des Métiers définit le cadre d'intervention et les missions d'une Cité des Métiers : un espace oeuvrant dans l'esprit du service public ; des services centrés sur les besoins des usagers ; une autonomisation de l'usager, acteur de sa vie professionnelle ; l'interaction du conseil et d'espaces ressources ; un rôle de plate-forme et de mise en réseau des acteurs de l'emploi sur le territoire. La Cité des Métiers de Marseille et de PACA a obtenu en 2005 le Label « fonctionnement» Cité des métiers, certifiant la conformité du système existant et la qualité des prestations fournies (après avoir obtenu le Label «projet» en 2002).

EN 2011, AVEC LE LABEL SERVICE PUBLIC DE L'ORIENTATION (SPO)

Par arrêté préfectoral du 2 novembre 2011, le Label SPO – pôle information et orientation sur les informations et les métiers, prévu à l'article R.6111-1 du code du travail, a été attribué à la Cité des Métiers de Marseille et de PACA pour son site du 4 rue des Consuls, à Marseille.

Cette labelisation repose sur 4 principes de délivrance des services :

- Une réponse individuelle, via des entretiens conseils au quotidien, auxquels s'ajoute l'accueil de 1er niveau qui permet d'adapter la réponse (conseil, documentation, cyber-info…)
- Une « ouverture adaptée aux disponibilités des personnes » : en 2013, les locaux marseillais de la Cité ont été ouverts en moyenne 24 jours/mois, 44h/semaine, 6/7 jours.
- Des horaires d'ouverture adaptés aux besoins des usagers.
- Des enquêtes de satisfaction auprès des différents publics.

EN 2012, AVEC LE LABEL ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Le 19 décembre 2012, sur décision de la Commission nationale présidée par l'AFNOR, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA a reçu le Label Égalité, pour ses pratiques exemplaires en matière de gestion des équilibres Femmes – Hommes. Elle a ainsi rejoint le club très fermé des 4 structures labellisées en PACA : Airbus Industries, Coca-Cola, AGEFOS PME.

UNE DÉMARCHE QUALITÉ AU QUOTIDIEN

La Cité auto-évalue en permanence ses services pour rendre compte de l'activité à la gouvernance et aux financeurs ; mesurer le degré de satisfaction des utilisateurs (publics & partenaires) ; vérifier que le degré de service répond aux attentes des usagers.

UNE VOLONTÉ :
LA SATISFACTION DES PUBLICS

Soucieuse de proposer un service de qualité, la Cité des Métiers de Marseille et de PACA est à l'écoute de ses usagers. Pour cela, des enquêtes téléphoniques sont réalisées 3 et/ou 6 mois après leur venue sur le site marseillais. Elles ont pour but de renseigner sur la satisfaction des usagers quant à l'utilité des Ateliers et Infos Métiers, tout en respectant le principe d'anonymat reciproque, fondamental dans la Charte des Cités de métiers.

ATELIERS

La majorité du public (**61%**) a fait la démarche de participer aux ateliers dans le cadre d'une recherche d'emploi.

Près de **80%** du public s'est senti accompagné et aidé lors de ces ateliers.

ZOOM SUR LES DIFFÉRENTS ATELIERS : À J+6 MOIS

L'atelier destiné aux « **Emplois 45+** » a été pour l'essentiel fréquenté par des personnes (dont 80% de femmes) à la recherche d'un emploi (54%). À noter que **81%** des participant-e-s à cet atelier l'ont jugé utile.

L'atelier « **Réussir son changement professionnel** » a été fréquenté à 57% par des femmes, pour la plupart en recherche d'emploi. Le taux de satisfaction globale des participant-e-s à cet Atelier est de **57%**.

Nous soulignons que sur l'atelier « **Aide à la Rédaction de Lettre de Motivation** », **100%** des personnes présentes ont apprécié les conseils et l'accompagnement proposés. Parmi elles, 57% étaient des femmes.

INFOS MÉTIERS : À J+3 MOIS

58% des personnes ayant fait la démarche de participer à une Info Métiers étaient des demandeurs d'emploi. 20% d'entre elles sont venues trouver des renseignements sur la formation.

91,5% de ce public a trouvé utile de participer à ces différents temps forts.

On constate des variantes selon les secteurs d'activités abordés lors de ces Infos Métiers:

83% des personnes ayant fréquenté **l'Info Métiers de la Propreté** ont jugé pertinentes et utiles les informations et orientations proposées. Parmi elles, 67% étaient des femmes.

100% des participant-e-s à **l'Info Métiers Hôtellerie-Restauration-Tourisme** ont estimé utile le contenu qui leur a été proposé, lors de cette demi-journée de sensibilisation et de découverte du secteur. À signaler, autant de femmes que d'hommes ont participé à cette Info Métiers.

SATISFACTION GLOBALE DU PUBLIC

satisfaits 86%

Panel : 124 participant-e-s à 3 Ateliers et à 3 Infos Métiers, dont 110 ont été sondé-e-s.

Rappel : 1 608 participant-e-s aux 167 Ateliers et 1 015 participant-e-s aux 140 Infos Métiers de 2013.

UN CREDO : LE PARTENARIAT

Tout au long de l'année, ce sont 30 rencontres partenariales et 84 réunions et/ou Comités de Pilotage qui ont été mis en place pour réaliser les actions 2013 et préparer le début de l'année 2014.

LA DÉCLINAISON AU QUOTIDIEN

Grâce à ses différents pôles, La Cité des Métiers de Marseille et de PACA propose à son public un accueil et des conseils personnalisés. Sur l'année 2013, plus de **31** rencontres partenariales ont permis aux conseillers de s'interroger et de remettre en question les pratiques afin de proposer collectivement au public une information toujours précise et de qualité.

STAB.

	2012	2013
RENCONTRES PARTENARIALES	30	31
Pôle s'orienter - se reconvertir	5	4
Pôle choisir sa formation	5	6
Pôle trouver son emploi	7	7
Pôle créer son activité	8	8
Promotion des filières d'Activités	5	6

FRÉQUENTATION GLOBALE
DES PRÊTS DE SALLE

DES LIEUX AU SERVICE DES PARTENAIRES

Véritable lieu d'accueil au quotidien, les locaux marseillais de la Cité des Métiers mis à disposition par la Ville de Marseille, ont permis encore cette année d'accueillir des organismes, des associations du territoire pour l'organisation de réunions de travail, d'Assemblées Générales ou de temps d'information ouverts à tout public.

En 2013, les différents espaces ont été mis à disposition **217** fois, pour une fréquentation globale de **6 308 personnes**, soit une augmentation de près de 30% par rapport à 2012.

DES RÉUNIONS DE COORDINATION ET COMITÉS DE DIRECTION

Soit une augmentation de près de **30%** par rapport à l'an dernier.

Avec **30** réunions de Coordination Interne et **45** Comités de Pilotage d'évènementiels, la Cité des Métier de Marseille et PACA favorise les décisions collégiales entre son équipe interne et ses partenaires afin de jouer son rôle de plate-forme partenariale à destination de tous les publics.

+272%

	2012	2013
RÉUNIONS DE COORDINATION	11	30
COMITÉS DE PILOTAGES	60	45
RÉUNIONS DE PÔLES	3	7
RÉUNIONS INTERPÔLES	1	2
TOTAL	75	84

NOS PARTENAIRES DE FONCTIONNEMENT (FINANCEMENT)

PRÉFECTURE DE RÉGION Provence-Alpes-Côte d'Azur (DIRECCTE) - RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR - VILLE DE MARSEILLE

NOS PARTENAIRES DE FONCTIONNEMENT (CONSEILLERS)

Académie d'Aix/Marseille (CIO) - AFIJ (Association pour Faciliter l'Insertion des Jeunes diplômés) - APEC (Association Pour l'Emploi des Cadres) - CCE13 (Club des Créateurs d'Entreprises) - Initiative Marseille Métropôle - Mission Locale de Marseille - Planet ADAM Marseille (Association de Détection et d'Accompagnement des Microentrepreneurs) - PLIE MPM Centre (Plan Local d'Insertion par l'Économie) - Pôle emploi PACA - Potentielles/LES GRIFFONNEURS - PROTIS (PRogramme Orientation Insertion Sociale) - SAS (Soutien Accompagnement Solidarité) - SAP (Service d'Amorçage de Projet) - URAPEDA

NOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

CFDT PACA (Confédération Française Démocratique du Travail) - CFE-CGC (Confédération Française de l'Encadrement CGC) - CFTC (Confédération Française des Travailleurs Chrétiens) - Force Ouvrière - FRSEA (Fédération Régionale des Syndicats des Exploitants Agricoles) - CGPME13 (Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises) - UD-CGT (Union Départementale de la Confédération Générale du Travail) - UPA (Union Professionnelle Artisanale) - UPE13 (Union Pour les Entreprises des Bouches-du-Rhône) - UPR PACA (Union Patronale Régionale).

NOS AUTRES PARTENAIRES

Académie de Nice - AFPA PACA (Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes) - AGAM (Observatoire de l'Emploi) AGEFA PME - AGEFOS PME APCE (Agence Pour la Création d'Entreprises) - ARDML (Association Régionale Des Missions Locales) Association ECM - Association Régionale des CIBC - BGE ACCÈS CONSEIL - ARCADE - BMVR (Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale) de l'ALCAZAR - Caisse des Dépôts et Consignation - CARIF Espace Compétence - CCI-MP (Chambre de Commerce et d'Industrie Marseille Provence) - Chambre des Métiers et de l'Artisanat des Bouches-du-Rhône - CFE (Centre de Formalité des Entreprises) Chambre des Métiers des BDR - CCIR PACA (Chambre de Commerce et d'Industrie de PACA) - Cité des Médias et de la Communication CIDJ (Centre Information et Documentation Jeunesse) - CNAM PACA (Centre National des Arts & Métiers) - Collège Coopératif Coordination Régionale des Universités - CRDP (Centre Régional de Documentation Pédagogique) - CRIJ PA et CRIJ COTE D'AZUR (Centre Régional Information Jeunesse) - DRONISEP (Délégation Régionale de l'ONISEP) - École de la 2e chance - EUROMÉDITERRANÉE FRIAA PACA (Fédération Régionale des Industries Agro-Alimentaires) - FNTV13 (Fédération Nationale des Transports de Voyageurs des Bouches-du-Rhône) - Fondation Jeunesse Avenir Entreprise - F.R.S.E.A (Fédération Régionale des Syndicats d'Exploitants Agricoles) Lycée Professionnel LEAU - Maison de l'Emploi de Marseille - Métierama Mission Marseille Emploi - Observatoire de l'Emploi - ONISEP (Office National d'Information Sur les Enseignements et les Professions) - ORM (Observatoire Régional des Métiers) - PCE (Provence Création d'Emplois) - Politique de la Ville - Profession SPORT 13 - UMIH 13 - Université de Nice - UPA (Union Professionnelle Artisanale) UPR (Union Populaire Républicaine) - UR des Boutiques de Gestion

NOS PARTENAIRES " INFOS COLLECTIVES "

Étude de marché : CCE 13 - Interroger sa personnalité ... pour s'épanouir dans sa vie professionnelle : CECILE-JOUCLARD.COM - Modes d'accueil de la petite enfance : CIDFF Phocéen - Comment améliorer ses savoirs de base : CRI - Vie professionnelle et Handicap : FAGERH Spécificités du secteur des particuliers-employeurs : FEPEM - Réussir son changement professionnel : FONGECIF PACA - Comment facturer vos prestation : Ordre des Experts-comptables - Contrat de professionnalisation, mode d'emploi : OPCALIA - S'informer sur le Travail Temporaire : PRISM'EMPLOI - S'informer sur le Portage salarial : PEPS - Les discriminations au travail : SOS Homophobie - VAE, mode d'emploi : Tremplin VAE Marseille - S'informer sur le service civique : Unis-Cité

NOS PARTENAIRES " MÉTIERS "

Agent Commercial : La Maison du Commercial - Agro-Alimentaire: IFRIA PACA (Institut de Formation Régional des Industries Alimentaires) Armée de Terre : ARMÉE DE TERRE - Comptabilité : Ordre Des Experts Comptables PACA et Corse - Économie Sociale et Solidaire : APEAS (Agence Provençale de l'Économie Alternative et Solidaire) - Environnement : ARPE (Agence Régionale Pour l'Environnement) Hôtellerie, Restauration : UMIH PACA (Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière) - Immobilier Social : AROHLM PACA et Corse (Association Régionale des Organismes HLM) - IMMOBILIER Privé : FNAIM (Fédération Nationale de l'Immobilier) - Industries : UIMM Provence-Alpes 13-04 (Union des Industries et Métiers de la Métallurgie) - Marine nationale : Marine nationale - Médias et Communication : Cité Des Médias et de la Communication - Métiers de la Mer : LA TOULINE - Propreté : FARE - FEP Sud-Est - INHNI (Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel) - Relation Client : C3 PACA (Club Centres Contacts PACA) - Sécurité : UFJR (Unité de Formation Jacques Raynaud) - Services à la Personne : PRIDES PSP PACA (Pôle Régional d'Innovation et de Développement Économique Solidaire, Pôle Services à la Personne) - CQFD - Textile & Habillement : CSH (Chambre Syndicale de l'Habillement) - Transport Logistique : AFT

NOS PARTENAIRES " CENTRES ASSOCIÉS "

CCIT (Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale) des Hautes-Alpes - Communauté du Pays d'Aix - Maison de l'Emploi et de la Formation du Pays de Martigues - Maison de l'Emploi et de la Formation de la Provence Verte et du Haut-Var - Maison de l'Emploi Ouest Provence - Maison de l'Emploi Sud Vaucluse - Maison de l'Emploi de Toulon Provence Méditerranée - LA BOUSSOLE/Communauté d'Agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Étoile

NOS PARTENAIRES PROJETS

Communauté du Pays d'Aix - DIRECCTE PACA (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) - CUCS (Contrat Urbain de Cohésion Sociale) MARSEILLE - CUCS Aix-en-Provence - DRDFE PACA (Délégation Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité) - FSE (Fonds Social Européen)

TOUS LES BILANS SONT SUR
bilan.citedesmetiers.fr

CITÉ DES MÉTIERS DE MARSEILLE ET DE PACA
4, rue des Consuls - 13 002 Marseille
Tél. 04 96 11 62 70
Fax. 04 96 11 62 71
E-mail contact@citedesmetiers.fr

la cité des Métiers
de Marseille et de Provence Alpes Côte d'Azur

TOUS NOS ÉVÈNEMENTS SUR
www.citedesmetiers.fr
ou avec votre smartphone sur
www.citedesmetiers.mobi
Suivez-nous aussi &